

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	三里塚コミュニティセンター		
指定管理者	アクティオ株式会社		
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日	～ 令和 9 年 3 月 31 日	4 年目
施設所管課	市民生活 部		市民協働 課

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
		協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構築されているか	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
	その他	スタッフの健康管理は適切に行われているか	A	A
【総括 I】		実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 20 項目)	A	
指定管理者の自己評価		指定管理第2期4年目。仕様書、協定書、年度計画書の内容を遵守しながら利用料金管理や図書館業務を含む施設運営を行っている。円滑な運営管理を実現するための適切な人員配置を心掛け、市担当課とも適宜報告・情報交換を行いながら緊密な連携を図ってきた。危機管理、個人情報保護、情報公開規程等も備え、的確に対応している。		
施設所管課の評価		施設の運営について、仕様書、協定書、事業計画書の内容を遵守し、適切に実施されており、利用料収入等の金銭管理について、日々の管理から適切に行われていた。危機管理、個人情報保護、情報公開についても整備されており、適切に対応されていた。また、報告書等の提出が適切になされ、市への連絡も適宜行っていた。		

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
II サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	A	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	A
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
	その他	トラブルや事故など緊急の事態が発生した場合、適切に対応しているか	A	A
【総括 II】		サービス等の内容や水準に関する評価(標準 20 項目・本施設 20 項目)	A	

指定管理者総合評価シート

様式 4

る 評 価	指定管理者の 自己評価	「公平・公正」を基本とし、アンケートやご意見箱を活用しながら利便性の向上に努めている。主催事業は好評の「居場所づくり事業」等の内容充実化に加え、訴求力のある事業を追加し、満足度の向上を企図している。施設・設備の維持管理面でも適切な点検・修繕を行い、快適な環境作りに注力。アンケート調査においても満足度90%超の高評価を維持している。
	施設所管課の評価	利用者対応や維持管理を適切に行い、サービス向上に努めていた。特に「居場所づくり事業」では、地域の子どもから高齢者までが交流できる場として機能していた。さらに、トラブルが懸念される来館者には複数人に対応し、三里塚消防署や交番とも連携するなど、安全確保に向けた適切な措置が取られていた。

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 評 価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか 収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減 その他	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか なかよしひろばに付随する経理事務を適切に処理しているか	A	A
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価（標準 7 項目・本施設 7 項目）	A	
	指定管理者の 自己評価	利用料金の収受・還付等に関しては運営基準に則り、適切に処理している。電気料金を含む物価の全般的な高騰、人件費の増加の影響を大きく受けているが、こまめな管理により利用者の利便性・快適性を考慮し無駄のない運用を行い、経費削減に努めている。経理事務についても適正に管理・処理を行っている。		
	施設所管課の評価	口座管理や使用料の徴収、なかよしひろばの経理事務を適切に処理するとともに減免・還付の手続きについても適切に行っていた。物価や人件費の高騰により支出が収入を上回る厳しい状況ではあるが、職員自ら植栽管理や軽微な修繕を行うなど、創意工夫を凝らしながら経費削減に積極的に取り組んでおり、堅実な施設運営が行われていた。		

評価項目		評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己 評価	所管課 評価
Ⅳ 目 標 管 理 に 関 する 評 価	目標①	全室平均稼働率	30%	S	S
	目標②	指定事業の参加率	88%	S	S
	目標③	利用者満足度(アンケート【受付等の対応】「大変満足」+「満足」)	88%	A	A
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価（標準 3 項目・本施設 3 項目）	S		
	指定管理者の 自己評価	目標①: 令和7年度の全室平均稼働率 32.2%(目標30%) 目標②: 参加率が算出できる24事業のうち23事業が100%以上。平均参加率は138.0%。達成事業率95.8%(目標88%) 目標③: 利用者アンケート(大変満足+満足※無回答除く) 90.4%(目標88%)			
	施設所管課の評価	目標①達成率107.3%、目標②達成率108.9%、目標③達成率102.7%となっている。いずれの項目も目標値を上回っており、目標①、②についてはS評価と優れた結果となった。			

V	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	---------------	---

Ⅵ 特 記 事 項	特に評価される 点	指定管理者と利用者の関係が良好であり、アンケートやご意見箱だけでなく、日々の会話からもニーズを把握し、要望に沿った運営が実施されていた。
	改善が望まれる 点	引き続き、利用者のニーズに応じた事業を展開するとともに、コミュニティ活動の活発化に努めていただきたい。